

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS
JAKASETIA BEKASI DENGAN METODE SERVICE QUALITY**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

LILI IMAS MASRIFAH

11180500

Program Studi Sistem Informasi

STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Jakarta

2019

ABSTRAK

Puskesmas sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang paling penting mengemban tugas untuk memberi pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan memberi pelayanan yang bermutu. Pelayanan bermutu dalam konteks pelayanan di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jakasetia. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian asosiatif dengan menggunakan Service Quality. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Jakasetia sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rangking 1 dalam hasil score berdasarkan lima dimensi adalah assurance. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jakasetia meliputi fasilitas ruang pemeriksaan dan ruang tunggu kurang memadai, petugas pelayanan kurang handal, dan jaminan kesembuhan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian Puskesmas Jakasetia perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh masyarakat serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang baik sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terpenuhi dengan baik.



DAFTAR ISI

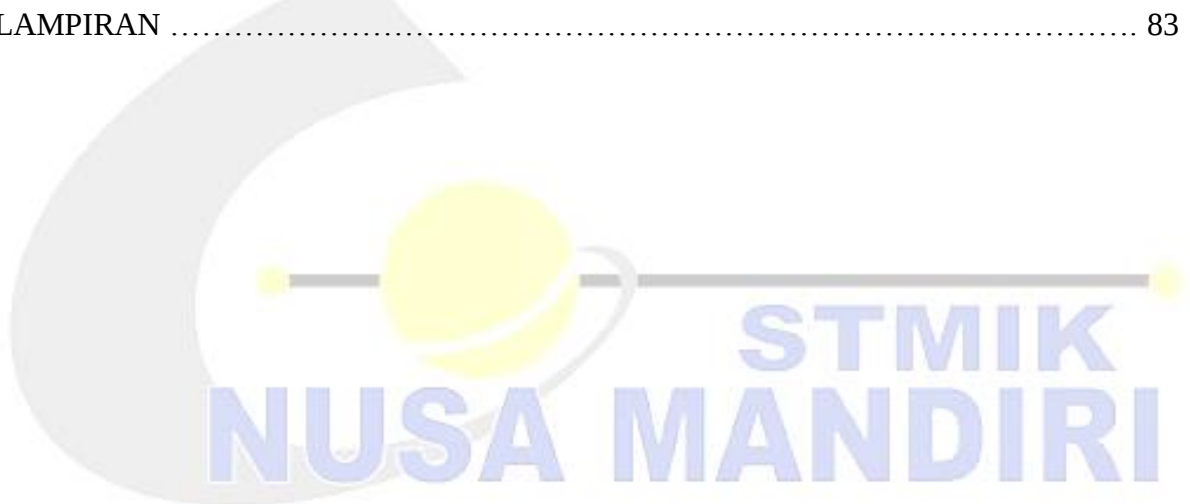
LEMBAR JUDUL SKRIPSI
 LEMBAR PERSEMBAHAN
 LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
 LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
 LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI
 LEMBAR PANDUAN PENGGUNA HAK CIPTA

KATA PENGANTAR
 ABSTRAKSI
 LEMBAR ABSTRAKSI
 DAFTAR ISI
 DAFTAR GAMBAR
 DAFTAR TABEL
 DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Identifikasi Masalah	2
	1.3. Maksud dan Tujuan	2
	1.4. Metode Penelitian	2
	1.5. Ruang Lingkup	2
	1.6. Hipotesis	2
BAB II	LANDASAN TEORI	
	2.1. Tinjauan Pustaka	6
	2.2. Penelitian Terkait	11
	2.3. Tinjauan Organisasi Atau Objek Penelitian	12
	2.3.1. Sejarah Puskesmas Jakasetia	12
	2.3.2. Visi Misi UPTD Puskesmas Jakasetia	13
	2.3.3. Struktur Organisasi dan Fungsi	14
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1. Tahapan Penelitian	16
	3.2. Instrumen Penelitian	20
	3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel	25
	3.4. Metode Analisis Data	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Deskripsi Data Penelitian	32
	4.1.1. Gambaran Umum Responden	32
	4.2. Uji Hasil Instrumen Penelitian	36
	4.2.1. Uji Validitas Data Responden	36
	4.2.2. Uji Reliabilitas Data Responden	57
	4.3. Pengolahan Data Servqual (Service Quality)	62
	4.3.1. Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi	62

4.3.2. Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Kuesioner Kepuasan Pelayanan	69
4.3.3. Perhitungan Nilai Gap Kepuasan Pasien	72
4.3.4. Perhitungan Nilai Servqual (Service Quality) Per Dimensi ...	73
4.3.5. Menentukan Servqual Score Untuk Setiap Variabel	76
4.4. Hasil Hipotesis	77
 BAB V	
PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	78
 DAFTAR PUSTAKA	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	81
SURAT KETERANGAN RISET	82
LAMPIRAN	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Visi Misi UPTD Puskesmas Jakasetia	13
Gambar II.2. Struktur Organisasi	14
Gambar III. 1. Skema Tahapan Penelitian	16



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1. Skala Likert	8
Tabel III.1. Kisi-kisi Variabel Penelitian	18
Tabrl III.2. Skala Likert Pada Harapan Atau Ekspetasi	22
Tabel III.3. Skala Likert Kinerja Atau Persepsi	22
Tabel IV. 1. Deskripsi Usaha Responden	28
Tabel IV. 2. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	29
Tabel IV.3. Deskripsi Pendidikan Responden	29
Tabel IV.4. Deskripsi Pekerjaan Responden	30
Tabel IV.5. Deskripsi Berapa Kali Kunjungan	30
Tabel IV. 6. Descriptive Statistics Tangible Ekspektasi	32
Tabel IV.7. Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Tangible Ekspektasi	33
Tabel IV.8. Rangkuman Uji Validitas Tangible Ekspektasi	34
Tabel IV.9. Describitive Statistics Reliability Ekspektasi	34
Tabel IV.10. Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Reliability Ekspektasi	35
Tabel IV. 11. Rangkuman Uji Validitas Reliability Ekspektasi	36
Tabel IV.12. Describitive Statistics Responsiveness Ekspektasi	36
Tabel IV.13. Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Responsiveness Ekspektasi .	37
Tabel IV.14. Rangkuman Uji Validitas Responsiveness Ekspektasi	38
Tabel IV.15. Describitive Statistics Assurance Ekspektasi	38
Tabel IV.16. Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Assurance Ekspektasi	39
Tabel IV. 17. Rangkuman Uji Validitas Assurance Ekspektasi	40
Tabel IV.18. Describitive Statistics Emphathy Ekspektasi	40
Tabel IV. 19. Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Empathy Ekspektasi	41
Tabel IV. 20. Rangkuman Uji Validitas Empathy Ekspektasi	42
Tabel IV.21. Describitive Statistics Tangible Persepsi	42
Tabel IV.22. Hasil Uji Validitas olah data SPSS Tangible Persepsi	43
Tabel IV.23. Rangkuman Uji Validitas Tangible Persepsi	44
Tabel IV.24. Describitive Statistics Reliability Persepsi	44
Tabel IV.25. Hasil Uji Validitas olah data SPSS Reliability Persepsi	45
Tabel IV.26. Rangkuman Uji Validitas Reliability Persepsi	46
Tabel IV. 27. Describitive Statistics Responsiveness Persepsi	46
Tabel IV.28. Hasil Uji Validitas olah data SPSS Responsiveness Persepsi	47
Tabel IV.29. Rangkuman Uji Validitas Responsiveness Persepsi	48
Tabel IV. 30 Describitive Statistics Assurance Persepsi	48
Tabel. IV.31. Hasil Uji Validitas kinerja olah data SPSS Assurance Persepsi ..	49
Tabel IV.32. Tabel Rangkuman Uji Validitas Assurance Persepsi	50
Tabel IV.33. Describitive Statistics Empahty Persepsi	50
Tabel IV. 34. Hasil Uji Validitas olah data SPSS Empathy Persepsi	51
Tabel IV. 35. Tabel Rangkuman Uji Validitas Emphathy Persepsi	52
Tabel IV. 36. Analisa Perhitungan untuk Reliabilitas Item pertanyaan Ekspektasi	53
Tabel IV. 37 Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Variabel Ekspektasi	53
Tabel IV. 38 Item Total Statistics Variabel Harapan Ekspektasi	54
Tabel IV. 39 Analisa Perhitungan Untuk Reliabilitas Item pertanyaan Persepsi....	55
Tabel IV. 40 Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Kinerja atau Persepsi	55
Tabel IV. 41 Item Total Statistics Variabel Kinerja atau Persepsi	56
Tabel IV. 42 Rangkuman Uji Reliabilitas kuesioner pada Ekspektasi dan Persepsi	57

Tabel IV. 43 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Tangible Ekspektasi	57
Tabel IV. 44 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Reliability Ekspektasi	58
Tabel IV. 45 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Responsiveness Ekspektasi	59
Tabel IV. 46 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Assurance Ekspektasi	59
Tabel IV. 47 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Empathy Ekspektasi	60
Tabel IV. 48 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Tangible Persepsi	61
Tabel IV. 49 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Reliability Persepsi	61
Tabel IV. 50 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Responsiveness Persepsi ..	62
Tabel IV. 51 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Assurance Persepsi	63
Tabel IV. 52 Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Empathy Persepsi	63
Tabel IV. 53 Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Ekspektasi ..	65
Tabel IV. 54 Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Persepsi	66
Tabel IV. 55 Nilai Rata-rata Jawaban Responden dan Nilai Gap Ekspektasi dan Persepsi	68
Tabel IV. 56 Nilai rata-rata per dimensi Jawaban Responden Kepuasan Pelayanan (GAP)	70
Tabel IV. 57 Hasil Servqual Score berdasarkan Lima Dimensi	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner	83
--------------------------	----



DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, S. K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Danzone Of Tolerance. *Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA)*, 1-9.
- Frieyadie, & Alramuri, D. (2017). Implementasi Metode Fuzzy Servqual Untuk Menilai Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom. *Jurnal Techno Nusa Mandiri Vol. 14*, 111-116.
- Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal TEKNOIF*, 20-30.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 232-243.
- Majid, A. (2016). *Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharyanta, D., & A'yunin, Q. (1978-0575). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul. *KESMAS*, 27-50.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 13-23.
- Ulkhag, M. M., & Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Servqual: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 61-67.